

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлупков
Должность: директор
Дата подписания: 2025-11-03 16:08:46
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a63028111b18fdd

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДЕНА

ученым советом СЗИУ РАНХиГС

Протокол от «13» мая 2025 г. № 10

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«Организация работы с обращениями граждан в государственных
и муниципальных органах власти: подготовка качественных ответов,
обеспечение информационной открытости»**

Санкт-Петербург, 2025

Разработчик:

Факультет дополнительного профессионального образования

Руководитель структурного подразделения
Кандидат политических наук, декан ФДПО
(ученая степень и (или) ученое звание, должность, структурное подразделение)



(подпись)

Н.В. Горбатова
(И.О. Фамилия)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании совета ФДПО «27» февраля 2025 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.4. Категория слушателей	6
1.5. Формы обучения и сроки освоения	6
1.6. Период обучения и режим занятий	7
1.7. Документ о квалификации	7
2. Содержание программы	7
2.1. Календарный учебный график	7
2.2. Учебный план	7
2.3. Содержание программ по разделам и темам	9
3. Организационно-педагогические условия реализации программы	11
3.1. Кадровое обеспечение	11
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	14
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	14
4. Оценка качества освоения программы	15

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Целью дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация работы с обращениями граждан в государственных и муниципальных органах власти: подготовка качественных ответов, обеспечение информационной открытости» (далее – Программа) - совершенствование имеющихся компетенций и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере организации работы с обращениями граждан (с учетом потребностей лица, организации, по инициативе которых осуществляется реализация ДПП).

Задачи:

- Использовать в профессиональной деятельности государственные и муниципальные информационных технологии;
- Изучать нормы законодательства и служебной этики;
- Применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана на факультете дополнительного профессионального образования. на основании ряда законов и нормативных правовых актов в области дополнительного профессионального образования, в т.ч.:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.10.2022);
2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 N 473 (ред. от 07.08.2024) «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»»;
3. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444);
4. Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497);
5. Приказ РАНХиГС от 29.03.2021 N 01-3023 «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»»;
6. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 года N 01-6230 «Об утверждении Положения о

применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

7. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» N 02-461 от 19.04.2019 года;

8. Приказ РАНХиГС от 13 августа 2021 года N 02-835, утверждение «Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки».

1.3. Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения включены в таблицу (Таблица 1).

Таблица 1. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессиональные компетенции ¹ или трудовые функции (формируются и совершенствуются) ОПК ¹	Знания	Умения	Практический опыт
ВД Вспомогательно-технологическая (исполнительская)	1.ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	технологий использования в профессиональной деятельности государственных и муниципальных информационных систем	применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	использования в профессиональной деятельности информационно-коммуникационных технологий
ВД Организационно-регулирующая деятельность	2.ОПК-1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	норм законодательства и служебной этики	учитывать нормы профессиональной этики при осуществлении профессиональной деятельности	руководство принципом приоритета прав и свобод человека в своей профессиональной деятельности

¹ Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования- бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

	ПКО-1, ² Владение навыками планирования и деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций	методов организации деятельности	планировать и организовывать деятельность органов государственной власти	организации деятельности органов государственной власти
УК - универсальные компетенции (формируются и (или) совершенствуются)				
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	норм этики социальной профессиональной сферах	в проявлять и толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	использования дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

1.4. Категория слушателей

Требования к слушателям программы:

к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения: очная.

Срок освоения – 40 акад.ч., в т.ч.:

² Приказ РАНХиГС от 29.03.2021 N 01-3023 «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»»

контактная работа - 38 акад. ч.;

Итоговая аттестация – 2 акад. ч.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения – 1 неделя, 5 дней.

Режим занятий – не более 8 акад. часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации РАНХиГС.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2.1 Календарный учебный график

Период обучения (день)				
1	2	3	4	5
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ/ИА

УЗ - учебные занятия;

ИА - итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Таблица 3 Учебный план

	Наименование дисциплины	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация (Вид, час)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикумы)/в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия/ в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час			Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикумы)/в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия/ в интерактивной форме	Контактная, самостоятельная работа, час					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Нормативное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации	8	8	6		2												ОПК-1
2.	Организация делопроизводства и документооборота в работе с обращениями граждан	4	4	2		2												ОПК-1 ПКО-1
3.	Подготовка письменных ответов на обращения граждан	8	8	2		6												ОПК-1 ОПК-5 ПКО-1
4	Информационные технологии в работе с обращениями граждан	4	4	2		2												ОПК-5
5.	Психологические особенности личного приема граждан	14	14			14												УК ОС-5
	Итого	38	38	12		26												
	Итоговая аттестация	2	2														ЭТ	
	Всего	40	40	12		26											2	

Э (Т) – экзамен традиционный

2.3. Содержание программ по разделам и темам

Таблица 4. Содержание программы

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
Тема 1. Нормативное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации.	Правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации Законодательные и нормативно-методические требования в работе с обращениями граждан. Прокурорский надзор за соблюдением требований Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. Закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» № 8-ФЗ. Ответственность за нарушение порядка доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Профилактика коррупционных и иных правонарушений в органах власти.
Тема 2. Организация делопроизводства и документооборота в работе с обращениями граждан.	Делопроизводство в работе с обращениями граждан. Порядок формирования дел по обращениям граждан. Текущее хранение дел по обращениям граждан. Сроки хранения. Юридически значимый электронный документооборот и электронная цифровая подпись.
Тема 3. Подготовка письменных ответов на обращения граждан	Порядок и особенности рассмотрения отдельных обращений. Варианты ответов (перенаправлений) на обращения граждан. Аналитическая работа по обращениям граждан. Основные принципы редактирования деловых текстов. Деловой этикет в текстах. Графика, орфография, пунктуация. Речевые ошибки в тексте документа. Трудности употребления имен собственных. Типичные ошибки и трудные случаи подготовки ответов на обращения граждан.
Тема 4. Информационные технологии в работе с обращениями граждан	Информационные технологии в работе с обращениями граждан. Государственные информационные ресурсы. Интернет-приемные органов государственной власти. Использование современных технологий коммуникации. Защита персональных данных при работе с обращениями граждан.
Тема 5. Психологические особенности личного приема граждан	Личный приём граждан. Навыки коммуникации в сложных ситуациях. Эффективная аргументация. Как управлять инициативой в трудном разговоре. Противостояние давлению и манипуляции. Пути разрешения конфликтных ситуаций

	Психологические приемы саморегуляции эмоционального состояния. Профилактика эмоционального выгорания, техники релаксации и антистрессовые программы. Клиентоориентированность в работе с обращениями граждан
--	--

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Таблица 5. Сведения о профессорско-преподавательском составе.

Ф.И.О. Преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоения квалификация по диплому	Дополнительн /ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, основное	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональн ой деятельности/ по дополнительной квалификации	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажиро вок и (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподавае мой дисциплине (модулю)	
Бурдов Сергей Николаевич	Санкт-Петербургский филиал Российской таможенной академии имени В.Б. Бобкова Юриспруденция. Юрист 2010-2013 аспирантура СЗИУ РАНХиГС, специализация «12.00.14 – Административное право, административный процесс».	Повышение квалификации: «Мониторинг законодательства и правоприменения для федеральных государственных гражданских служащих»	Генеральный директор ООО "ЛЕКСПРОФКОНСАЛТИНГ"	Аккредитованный независимый эксперт по проведению правовой и антикоррупционной экспертизы при Министерстве юстиции Российской Федерации, практикующий юрист	15	15	15	Нормативное регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации
Шеина Анастасия Юрьевна	Уфимский государственный авиационный технический университет, менеджер. Управление персоналом	Современные информационно-коммуникационные технологии в образовательной деятельности, 2024	СЗИУ РАНХиГС Заместитель заведующего кафедрой государственного и муниципального управления	Кандидат экономических наук	13	13	13	Психологические особенности личного приема граждан
Петрова Светлана	Высшее	«Digital-преподаватель:	СЗИУ РАНХиГС	Кандидат				Организация

Андреевна	(специалитет). Филология. Квалификация Учитель русского языка и литературы	практики и инструменты организации эффективного дистанционного обучения» (ФГБУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», 2020 г., 72 ч.)	Заведующий кафедрой русского языка и методики его преподавания как инострannого	филологических наук, доцент				делопроизводства и документооборота в работе с обращениями граждан
Паламарчук Олеговна	Кристина СЗИУ РАНХиГС, аспирантура. 39.06.01 – Социологические науки с квалификацией «Исследователь. Преподаватель- исследователь», 2019г		Ведущий специалист отдела реализации миграционной политики, законности и межведомственного взаимодействия Комитета по межнациональным отношениям и реализации миграционной политики в Санкт-Петербурге	-	10	3	3	Подготовка письменных ответов на обращения граждан. Информационные технологии в работе с обращениями граждан
Платонова Сергеевна	Наталья СЗАГС при Президенте РФ: менеджер ГиМУ. Управление персоналом	Профессиональная переподготовка. Психологическое консультирование, ВЕИП, 05.07.2021 Повышение квалификации. Технологии персонифицированного обучения, ИТМО, 27.08.2021 Профессиональная переподготовка. Президентская Федеральная программа подготовки управленческих кадров, Менеджмент, Межотраслевой институт повышения квалификации и переподготовки кадров СПб ИЭУ, 29.05.2003	СЗИУ, Старший преподаватель кафедры ГиМУ	-	25	21	21	Психологические особенности личного приема граждан
Трушина Александровна	Ирина Высшее. Специалитет,	Повышение квалификации. Теория и практика	СЗИУ, канд. философских наук, доцент	Кандидат философских	31	28	28	Нормативное регулирование

	Уральский государственный университет им.Горького: Философия. Философ. Преподаватель философии	академического (тьютерского) сопровождения учебного процесса программ бакалавра, РАНХиГС, 28.06.2018		наук				работы обращениями граждан Российской Федерации	с в
Учебно-вспомогательный персонал									
Курова Борисовна	Светлана	Ленинградский ордена Октябрьской революции и ордена Трудового Красного Знамени Технологический институт имени Ленсовета. Квалификация инженер-химик-технолог	Активные и интерактивные образовательные технологии. Организация учебного процесса с использованием технологий электронного обучения по смешанной модели (на основе LMS Moodle), 108 часов, 2017 г Информационные технологии управления образовательной деятельностью. Презентация как средство поддержки публичных выступлений, лекционных занятий и дистанционного обучения студентов, 40 часов, 2018 г	Филиал Северо-Западный институт управления, Факультет дополнительного профессионального образования, Ведущий специалист					

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Программа обеспечена оборудованными аудиториями, оснащёнными мультимедийным/видеопроекционным оборудованием, позволяющим работать с текстом, изображениями, воспроизводить демонстрационные материалы, в ходе проведения лекционных и практических занятий, текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point и др.), обеспечивающие освоение слушателями образовательной программы в полном объеме.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В образовательной деятельности предусмотрены следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, включающие в т.ч. разбор кейсов, консультации, обеспечивающие высокое качество учебного процесса.

Темы занятий, даты и время проведения, а также преподаватели, задействованные в их проведении, указываются в программе (брошюра).

Обязательным условием проведения занятий выступает выделение 70% учебного времени на проведение практических занятий с использованием интерактивных образовательных технологий (практикумы и др.). Предусмотрена организация консультационной помощи слушателям.

Пример практического занятия

Изучить актуальные аспекты мониторинга качества ответов на обращения граждан.

Электронные образовательные ресурсы в виде учебно-методических комплексов, презентаций и др., задействованные в программе на электронных носителях выдаются слушателям по окончании программы.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Слушатели программы получают инструкцию по подключению к системе дистанционного обучения, консультационную помощь в подключении к этой системе (в случае проблем при подключении).

Во время проведения учебного процесса слушатели имеют доступ к библиотечному фонду организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам, с необходимым количеством учебной, методической литературы и других материалов для самостоятельной работы.

Рекомендуемые для использования при освоении дисциплины и при итоговой аттестации нормативные правовые документы

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);
2. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51–ФЗ (ред. от 08.08.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу 31.10.2024);
3. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 года N 14–ФЗ (ред. от 13.12.2024, с изм. от 08.07.2021);
4. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
5. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
6. Указ Президента РФ от 17.04.2017 N 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Основная литература

1. Кузнецова, Т. В. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Делопроизводство. 2023. № 4.;
2. Миронов М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика. М.: изд-во «Юридическая литература», 2024. 392 с.

Интернет-ресурсы

1. Информационно-образовательный портал «Государственное и муниципальное управление». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://gimurf.ru/>.
2. Правительство России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://government.ru/>.
3. Президент России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/acts>.
4. Сайт научной библиотеки СЗИУ. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://nwipa.ru>.

4. Оценка качества освоения программы

Контроль знаний может осуществляться перед началом (по требованию заказчика), во время обучения и, в обязательном порядке, по результатам освоения программы повышения квалификации. Итоговая аттестация выпускников - экзамен в форме тестирования. Материалы итоговой аттестации формируют задействованные в программе лекторы. Результаты итоговой аттестации должны свидетельствовать о заявленных в программе умениях и навыках.

Общее число тестовых заданий – 25.

Примерные вопросы итоговой аттестации:

Вопрос 1. Как регистрируются повторные обращения гражданина по одному и тому же вопросу?

- А) Под новым номером и с отметкой повторно
- Б) Под старым номером и с отметкой повторно
- В) Под старым номером и через дефис проставляют порядковый номер обращения

Вопрос 2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению

- А) 3 года
- Б) 5 лет
- В) 10 лет

Вопрос 3. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- А) беседа
- Б) декларация
- В) дебаты

Вопрос 4. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте
- Б) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта
- В) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта

Вопрос 5. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- А) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений
- Б) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу
- В) обращение за помощью третьей стороны

При проведении тестирования (зачета или экзамена в форме тестирования) результаты определяются в процентах правильно выполненных задач, которые переводятся в оценки по прилагаемой в таблице 6 шкале.

Таблица 6. Шкала перевода результатов тестирования в оценки

Оценка	Критерий (%)
2 – неудовлетворительно	от 0% до 65%
3 – удовлетворительно	от 65% (включительно) до 75%
4 – хорошо	от 75% (включительно) до 85%
5 – отлично	от 85% (включительно) до 100%

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции ОПК-5, ОПК-1, ПКo-1, УК ОС-5 (Таблица 7).

Таблица 7. Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-5. Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	1.Знает технологии использования в профессиональной деятельности государственных и муниципальных информационных систем. 2.Применяет технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг. 3.Использует в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии.
ОПК-1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	1.Знает нормы законодательства и служебной этики. 2.Учитывает нормы профессиональной этики при осуществлении профессиональной деятельности. 3.Руководствуется принципом приоритета прав и свобод человека в своей профессиональной деятельности.
ПКo-1. Владение навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций	1.Знает методы организации деятельности. 2.Планирует и организует деятельность органов государственной власти. 3. Организует деятельность органов государственной власти.
УК ОС-5. Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	1.Знает нормы законодательства и служебной этики. 2. Проявляет толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества. 3.Использует дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

По результатам оказания услуг слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.